

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSES TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome
Di Kantor Pelayanan Lembong Bandung)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Ade Purnama

154010048



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG**

2019